TÜRKİYE’DE KAMU HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA TEKNOLOJİ KULLANIMINA GENEL BİR BAKIŞ VE DEĞERLENDİRME

Öğr. Gör. İslam Köseoğlu

Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu,
Yönetim ve Organizasyon Bölümü

islam.koseoglu@usak.edu.tr

Özet

İnsanlık tarihi günümüze kadar çeşitli devrimler geçirmiştir. Bunların en büyükleri tarım devrimi, sanayi devrimi ve teknoloji devrimidir. Şüphesiz ki bu devrimler içerisinde teknoloji devrimi; bireyi, toplumu ve devleti çok hızlı bir şekilde değiştirmiş ve dönüştürmüştür. Teknolojik gelişmeler ilk olarak kırsal alandan kentsel alana doğru hızlı göç hareketlerini başlatarak metropollerin ortaya çıkmasına sebep olmuş kentlerde devletten beklenen yeni hizmet taleplerini de doğurmuştur. Özellikle 90’lı yıllara kadar teknoloji belirli hızda ilerlerken bu tarihten itibaren iletişimden ulaşımaya kadar birçok alanda baş döndürücü teknolojik gelişmeler devam etti. 1980’li yıllardan itibaren minimal devlet anlayışı kabul görmüş olsa da özellikle teknoloji çağında vatandaşların devletten beklediği hizmetler artarak devam etmiştir. İnternet, akıllı telefon, bilgisayar, tablet ve sosyal ağların kullanımının oldukça yaygınlaşması kamu hizmetlerinin sunumunu ve denetimini önemli derecede etkilemiştir.

Dünyada meydana gelen bu teknolojik gelişmelerden Türkiye’de hem devlet hem de toplum etkilenmiştir. Devlet bu alanda çeşitli atılımlar yaparak bireylere sunulan kamu hizmetlerini daha etkili ve verimli sunma çabası içerisine girmiştir. Bireylerin ise teknoloji kullanımına olan talebi giderek artmaktadır. Bu çalışmanın amacı çeşitli istatistiksel verileri kullanarak kamu hizmetlerinin sunumuyla dijitalleşme arasındaki ilişkiyi açıklamaktır.

Anahtar Kelimeler: Kamu Hizmeti, Teknoloji, Dijitalleşme

AN OVERVIEW AND EVALUATION OF PUBLIC PRESENTATION USAGE IN THE TECHNOLOGY SERVICES IN TURKEY

Abstract

The history of humanity has undergone various revolutions until today. The biggest ones are the agricultural revolution, industrial revolution and technology revolution. Undoubtedly, the technology revolution in these revolutions; it has changed and transformed the individual, society and the state very quickly. Technological developments first started the rapid migration movements from rural to urban areas and caused the emergence of metropolises, resulting in new service demands expected from the state in cities. Especially until the 90s, while technology progressed at a certain speed, dizzying technological developments continued in many areas from communication to transportation. Although the concept of minimal government has been accepted since the 1980s, the services that citizens expect from the state have continued increasingly, especially in the age of technology. The widespread use of the Internet, smartphone, computer, tablet and social networks has significantly affected the provision and control of public services.

And state in Turkey from these technological developments occurring in the world are affected by both communities. The State has made efforts to provide public services to individuals more effectively and efficiently by taking various steps in this field. The demand of individuals for the use of technology is increasing. The aim of this study is to explain the relationship between the provision of public services and digitization using various statistical data.

.Keywords: Public Service, Technology, Digitalization

1. Giriş

2000’li yıllardan sonra başta batıdaki devletler olmak üzere dünyanın çeşitli yerlerinde devletlerin topluma sunduğu hizmetlerde teknolojiyi kullanım düzeyinde bir sıçrama meydana geldi. Bu durum günümüze kadar artarak devam etti ve artmaya devam ediyor. 1980’li yıllardan itibaren ortaya çıkan ve kabul gören minimal devlet mantığı çerçevesinde teknoloji kullanımına bağlı dijitalleşme hizmetlerin etkili ve verimli sunumunda önemli rol üstlendi. Yeni yönetim anlayışı çerçevesinde devletin vatandaşla bakış açısının değişmesi, özel sektör mantığıyla hareket etmesi ve müşteri odaklı çalışma mantığının benimsenmesi devleti vatandaşla hizmet sunumu açısından teknolojiye yakınlaştırdı. Türkiye’de özellikle 2000’li yıllardan sonra gerçekleşen reformlarda öncelik iyi yönetim ilkeleri çerçevesinde bir hizmet anlayışına yönelik değişim olmuştur. Bu anlamda da önemli adımlar atılmıştır. Kamu hizmetlerinin sunumu bağlamında önemli uygulamalara bakıldığında e- devlet başta olmak üzere çeşitli

uygulamalarla kamu hizmetlerinin sunumunda teknolojiden yararlanma yoluna gidilmiştir.

Değişen ve dönüşen dünyada insanların istek ve arzuları artmakta fakat iktisadi açıdan da kıt kaynaklar tükenmektedir. Sunulan hizmetler hem zaman bakımından hem de kalite bakımından insanların ihtiyaçlarına cevap verecek nitelikte olmak zorundalar. Teknolojinin bireyler açısından incelendiğinde birçok kolaylık getirdiği söylenebilir. Bu genelleme kamu sektörü ve özel sektör içinde yapılabilir. Kullanılan teknolojiler adeta bireylerin önünde engelleri yıkmış onlara istek ve ihtiyaçlarının karşılanması hususunda geniş alan yaratmıştır.

Bu çalışmada Türkiye’de kamu hizmetlerinin sunumunun teknoloji kullanımı, internet kullanımı ve dijitalleşme bağlamında ele alınarak devletin bu anlamda gerçekleştirmiş olduğu uygulamalar karşılaştırılmıştır. Çalışmada kullanılan veriler başta Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) olmak üzere resmi makamların kamuoyuna açıklamış olduğu rakamlardan oluşmaktadır.

2. Dijitalleşme Kavramı

Dijitalleşme, ulaşılabilir bilgilerin ve var olan kaynaklarınızın (örneğin dokümanlarınız, dosyalarınız, süreçleriniz) bir bilgisayar tarafından okunabilecek şekilde dijital ortama aktarılması sürecine verilen addır (dinamikcrm.com, 2019).

Bilgiler ve varlıklar, dijital ortama aktarıldıkça aslında süreçlerinizi de dijital ortama alarak daha modern ve yenilikçi bir bakış açısıyla hizmet vermeye başlıyor. Bu açıdan değerlendirildiğinde iş yapış biçimlerinde farklı yöntemler ortaya çıkıyor. Dijitalleşme iş ortamlarında iş yapış süreçlerini daha sistematik hale getiriyor ve kurumsal bir hafıza yaratıyor ve beraberinde hizmetlerin çok daha hızlı şekilde gerçekleşmesine katkı sağlıyor. Dijitalleşme kamu yönetiminde verimliliği artırarak çağdaş çalışma metotlarının uygulamasına katkı sağlayarak birlik ruhunun da gelişmesine katkı sağlar.

Dijitalleşme kamu yönetiminin hizmet verme anlayışı açısından büyük önem arz etmektedir. Özellikle gelişmekte olan ülkeler büyük oranda kamu yönetimi kayıtlarını dijital ortamlara aktardılar ve tarihteki önemli kaynakları dijital ortamlara olabildiğince aktarma gayretindeler. Modern yönetim anlayışı hız, etkinlik ve verimlilik gerektiren bir anlayıştır.

Dijitalleşmenin iletişimi hızlandırdığı açıktır. E-postalar, mektuplardan daha hızlıdır ve dijital planlar, geleneksel planlardan daha hızlı ve kolay yönetilir. Tüm iletişim ve bilgi teknolojilerini kapsayan bir süreç olarak dijitalleşme, toplumu ve kamu yönetimin hesaba katarak giderek daha fazla anlaşılmaktadır. Dijitalleşme, bilginin kullanımı ve ele alınmasını değiştirir, (iş) süreçlerinin görünümünü ve aynı zamanda hizmet sunumunu da farklı bir noktaya getirir (secientu.net, 2019).

Yukarıdaki tanımlar çerçevesinde aşağıda Türkiye’de teknoloji ve internet kullanım rakamları verilerek kamu yönetiminde dijitalleşme bağlamında yapılan uygulamalar ilişkilendirilmeye çalışılmıştır. Aynı zamanda teknoloji kullanımının kamu hizmetlerinin sunumunda olumlu ve olumsuz etkileri de değerlendirilmiştir.

3. Türkiye’de Teknoloji ve İnternet Kullanım Rakamları

Kamu hizmetlerinin sunumunda dijitalleşme, bilgilerin belirli ortamda toplanmasına, hizmetlerin daha hızlı sunulmasına ve daha modern ve yenilikçi bakış açısıyla iş yapma şekillerinin gelişimine ve kurumsal kimliğin oluşmasını önemli katkılar sağlamıştır. Dijitalleşme yolunda atılan adımlar; verimlilikten güvenliğe, ortak çalışma kültürünü yaygınlaştırmaktan maliyet avantajına kadar birçok avantajı beraberinde getirecektir.

Türkiye’de 2000’li yıllardan itibaren başlayan kamu yönetiminde teknoloji kullanımı artmış bunun yanında bilgisayar, akıllı telefon ve tablet gibi elektronik aygıtlar bireyler ve hane halkı tarafından da önemli kullanım seviyesine ulaşmıştır. Özellikle internete bağlı teknoloji kullanımı artarak devam etmektedir. Bu bağlamda aşağıda son yıllara ait TÜİK verileri değerlendirilmiştir.

3.1. Genişbant ile İnternete Erişim Sağlayan Hanelerin Oranı

Genişbant ile İnternete erişim sağlayan hanelerin oranı 2019 yılında %87,9 oldu. Buna göre hanelerin %49,1’i sabit genişbant bağlantı (ADSL, kablolu İnternet, fiber vb.) ile İnternete erişim sağlarken, %86,9’u mobil genişbant bağlantı ile İnternete erişim sağladı. Genişbant İnternet erişim imkânına sahip hanelerin oranı bir önceki yıl %82,5 olarak gözlemlendi (TÜİK, 2019).

3.2. E-Devlet Kullanım Oranı

Kişisel amaçla kamu kurum/kuruluşları ile iletişime geçmek veya kamu hizmetlerinden yararlanmak için 2018 yılı Nisan ayı ile 2019 yılı Mart aylarını kapsayan on iki aylık dönemde İnterneti kullanan bireylerin 16-74 yaş grubu bireyler içerisindeki oranı %51,2 oldu. Bu oran önceki yılın aynı döneminde %45,6 idi. Kullanım amaçları arasında kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinme %45,8 ile ilk sırayı aldı (TÜİK, 2019).

3.3. 2018- 2019 Yılları Arasında İnternet Kullanımı

İnternet kullanımı 2019 yılında 16-74 yaş grubundaki bireylerde %75,3 oldu. Bu oran bir önceki yıl %72,9'du. İnternet kullanım oranları 16-74 yaş grubundaki erkeklerde %81,8 iken kadınlarda %68,9 oldu. Hanehalkı bilişim teknolojileri kullanım araştırması sonuçlarına göre hanelerin %88,3'ünün evden İnternete erişim imkânına sahip olduğu gözlemlendi. Bu oran bir önceki yılda %83,8 idi (TÜİK, 2019).

3.4. 2019 Yılı İtibariyle Türkiye'de Elektronik Cihaz Kullanımı

We Are Social 2019 Türkiye Yıllık Dijital Değişim İstatistikleri incelediğinde yetişkin insanların %98'i cep telefonu kullanırken, bunların %77'si akıllı telefon kullanıyor. Masaüstü bilgisayar veya laptop kullananların oranı %48 iken, tablet kullananların oranı %25. Neredeyse herkesin televizyonu var. Evinde bir televizyonu olanların oranı %99. Giyilebilir teknoloji ürünleri kullananların oranı ise %9 olarak hesaplanmış. Yine aynı araştırmada insanların günde ortalama internette 7 saat vakit geçirdiği görülmektedir (dijilopedi.com, 2019). Yukarıdaki veriler ışığında değerlendirme yapıldığında Türkiye'de bireylerin internete ve teknolojik cihaz kullanımına ilgisinin giderek arttığını görülmektedir. Vatandaş açısından değerlendirme yapıldığında teknolojiye ilgi devletin teknolojik aygıtlar üzerinden sunduğu hizmetlere ilgiyi de artırmıştır. Bu gelişmeler çerçevesinde Türkiye'de kamusal hizmetlerin sunumunda belli atılımlar gerçekleştirilmiş olup önemli mesafe alınmıştır.

4. Türkiye'de Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Bilgi Teknolojileri Kullanımı

Bilginin pratik bir şekilde işlenmesini ve insanlar için faydalı hizmet biçimlerine dönüşmesini sağlayıcı bilgiye dayalı teknolojilere bilişim denir. Kamu yönetiminin özel

sektör gibi bilgi teknolojilerine yatırım yapmasındaki temel amaç hizmetlerin sunumunda hedeflenen faydaları en üst seviyeye çıkarmaktır. Bilgi teknolojilerinden yeteri kadar fayda sağlamayan kurum veya ülkelerin büyük ekonomiye ve rasyonel bir yönetim sistemine sahip olması mümkün değildir (campusonline.com, 2019). Çağdaş kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler kamu yönetiminde bilgi teknolojilerine dayalı hizmetlerin sayısını her geçen gün artırma gayreti içine girmişlerdir. Türkiye’de özellikle 2000’li yıllardan sonra kamu yönetiminde çeşitli uygulamalarla bilgi teknolojilerini kullanan ülkeler arasına girmiştir.

4.1. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu

Telekomünikasyon sektörünü düzenleme ve denetleme fonksiyonunun bağımsız bir idari otorite tarafından yürütülmesi amacıyla 2813 sayılı Telsiz Kanununda değişiklik yapan 27.1.2000 tarihli ve 4502 sayılı Kanunla kurulan Telekomünikasyon Kurumu, 10.11.2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ile yeni bir düzenlemeye tabi olmuş ve adı Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu olarak değiştirilmiştir. 2813 sayılı Telsiz Kanunu’nun ismi yeni bir düzenleme ile Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Kuruluşuna İlişkin Kanun olarak değiştirilmiştir.

Kurum resmi sayfasında bilgi teknolojileri ile ilgi şu ifadeler yer verilmektedir; “Bilgi ve iletişim teknolojileri son on yıllarda baş döndürücü bir hızla gelişmiş ve tüm dünya çapında yayılmıştır. Bu durum bir yandan hayatı son derece kolaylaştıran yeni hizmetlerin ve uygulamaların geliştirilmesini sağlamakta, diğer yandan uluslararası sözleşmelerle garanti altına alınmış haberleşmenin ve mahremiyetin korunması gibi özgürlüklere yönelik riskler ve tehditler ortaya çıkarmaktadır. Yeni teknolojilerin, hizmetlerin ve uygulamaların sağladığı faydalardan herkesin yararlanmasını ve ortaya çıkan riskler ve tehditlerden korunmayı sağlamak üzere uluslararası, bölgesel ve ulusal düzeyde çalışmalar yapılması gerekmektedir. Bu çerçevede, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Ülkemizi temsil ettiği Uluslararası Telekomünikasyon Birliği ve Ülkemizin tam üyelik müzakereleri yürüttüğü Avrupa Birliği bünyesinde yürütülen çalışmaları da göz önünde bulundurarak, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ve 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu başta olmak üzere ilgili mevzuat çerçevesinde Bilgi Teknolojileri alanında kendisine verilen görevleri tam ve doğru olarak yapmak üzere çalışmalar yapmaktadır.”

4.2. E-Devlet'e Geçiş

Elektronik devlet (e-devlet) kısaca kamu hizmetlerinin hazırlanmasında ve vatandaşlara sunulması sırasında bilgi ve iletişim teknolojisi imkânlarının kullanılması olarak tanımlanır. E- devleti sadece teknolojik olanakların kamu hizmetlerinde kullanılması olarak algılamamak gerekir. E- devlet hizmeti aynı zamanda iş süreçlerini, insan kaynaklarını ve vatandaşların teknoloji kullanım potansiyellerini maksimize ederek değerlendirilmesine de olanak sağlar(Balcı, 2013:321).

Türk kamu yönetiminin daha hızlı, etkili ve verimli hizmet sunumu çerçevesinde attığı en önemli adımlardan birisi ilk olarak devlet dairelerinde bilgisayar ve ardından internet kullanımını yaygınlaştırması olmuştur. 2000'li yıllardan sonrada internete bağlı hizmetler yaygınlaşarak artmıştır. Türkiye'de e-devlete ilişkin ilk girişim 2001 yılında gerçekleştirilmiştir. E-Avrupa+ girişiminin ülkemize uyarlanması e-Türkiye biçiminde olmuştur. 09.10.2001 tarihli 352 sayılı genelge ile e - Türkiye girişimi başlatılmıştır. Dönemin koşulları nedeniyle hayata tam anlamıyla geçirilemeyen girişim 2003 tarihli E-Dönüşüm Projesi ile birlikte somutlaşmaya başlamıştır. Bu bağlamda Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı bünyesinde "Bilgi Toplumu Dairesi" kurulmuştur. Bununla amaç, e - Avrupa+ kapsamında aday ülkeler için öngörülen eylem planının ülkemize uyarlanmasını sağlamaktır (Erdem, 2014: 738).

Devletin daha iyi hizmet sunma mantığı çerçevesinde ve vatandaşların da beklentileri dikkate alınarak, “e-Devlet Kapısı'nın kurulması, işletilmesi ve yönetilmesi görev ve sorumluluğu 20/4/2006 tarihli ve 26145 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren, 24/3/2006 tarihli ve 2006/10316 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Cumhurbaşkanlığı adına Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı yetkisine verilmiştir. Anılan Bakanlar Kurulu kararı ve 10/08/2006 tarih ve 26255 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan, 2006/22 sayılı Cumhurbaşkanlığı Genelgesi gereği, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda, ortak bir platformda ve vatandaş odaklı sunumu için iş süreçlerinin gözden geçirilmesi, içerik yönetimi, entegrasyon ile ilgili standartlar ve gerekli hukuki düzenlemeler konusundaki çalışmalar, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı'nın koordinasyonunda ve ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının etkin katılımıyla Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. tarafından yürütülmektedir” (turkiye.gov.tr, 2019) kararıyla Türkiye'de kamu hizmetlerinin sunumunda e-devlet serüveni resmen başlamıştır.

E-devlet yapılanması ile; çağın gereklerine uygun olarak, devletin hızlı ve etkin işleyişini sağlamak, devletin vatandaşlarına karşı hesap verebilir bir konuma gelmesi, yani; devletin şeffaflaşması, devlet teşkilatı içinde yer alan kurumlar arasındaki bilgi paylaşımının güvenilir bir şekilde sağlanması, vatandaşların kamu yönetimine katılımının sağlanması, kamu hizmetlerinin sunumundaki harcama kalemlerinde tasarruf sağlanması hedeflenmiştir. Türk kamu yönetiminde, kamu hizmetlerinin etkin ve verimli bir şekilde sunulmasında e-devlet yapılanmasının öneminin önemli ölçüde kavranılmış olduğu söylenebilir.

Türkiye’de E- devlet uygulamaları değerlendirildiğinde daha alınacak mesafenin olduğu söylenebilir. Eleştirel açıdan bakıldığında yetişmiş insan kaynağı, teknik alt yapı, maddi kaynak ve bilgi paylaşımını özendiren örgütsel kültürün varlığı ilk bakıştaki eksiklikler arasında yer alır (Yıldız, 2014:317).

4.3. Elektronik Belge Yönetim Sistemine Geçilmesi

Elektronik belge yönetim sistemi, kamu teşkilatlarında teşkilatla ilgili olan bütün yazışmaların bilgi sistemleri vasıtasıyla gerçekleştirilmesini sağlayan bilgisayar yazılım programıdır. Bu sistem bütün yazışmaların ve ilgili kanun ve yönetmelik gibi uyulması gereken resmi prosedürlerin sisteme tanıtılarak ihtiyaç duyulan bütün bilgilerin çok daha hızlı bir şekilde kullanılmasına olanak sağlayarak aynı zamanda dijital bir kayıt ve arşiv sisteminin de oluşmasına katkı sağlar.

Türkiye de EBYS’nin temelleri 2004 yılında kabul edilen 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu ile atılmıştır. Bu Kanunun amacı, elektronik imzanın hukukî ve teknik yönleri ile kullanımına ilişkin esasları düzenlemektir (mevzuat.gov.tr, 2019). Daha sonra 2008 yılında elektronik belge yönetim sistemine geçilmesine yönelik 2008/16 sayılı Elektronik Belge Standartları genelgesi başbakanlık tarafından yayınlamıştır. Bu genelgede şu hususlara yer verilmektedir (resmigazete.gov.tr, 2019) ;

“ Kamu adına görev yapan kurum ve kuruluşların faaliyetleri sonucu oluşan belgelerin kayıt altına alınması ve bu belgelerin istenildiği anda erişilebilir şekilde yönetilmesi, kurumsal faaliyetlerin ayrılmaz bir parçası ve bir kamu görevidir. Herkesin, her zaman, her yerden kolaylıkla ulaşabileceği şeffaf, verimli ve sade bir kurum yapısı günümüzde modern ve demokratik kurumların temel hedefi haline gelmiştir. Elektronik ortamda

sunulan hizmetlerin ve e-kurum yapısının temelini elektronik bilgi sistemleri oluşturmaktadır.

Kamu kurum ve kuruluşlarınca üretilen elektronik bilgi ve belgelerin idari, mali, hukuki ve tarihi gerekçelerle korunmasının sağlanması ve bunların gelecek nesillere aktarılması ancak standart belge yapılarının oluşturulması ile mümkündür. Elektronik belgeye ilişkin standartlar ile belgelerin korunmasına ve erişimine imkân sağlayacak tedbirlerin elektronik belge yönetim sistemlerinin tasarım aşamasında ele alınması gerekmektedir.

Elektronik belgelerin kayıt altına alınması, kullanılması ve arşivlenmesi konularında çalışma yapma görevi E-Dönüşüm İcra Kurulu'nun 9 Eylül 2004 tarih ve 7 numaralı Kararı ile Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'ne verilerek TSE 13298 no'lu standardın yayınlanması sağlanmıştır. Hazırlanan bu standart kamu kurum ve kuruluşlarının kullanacakları elektronik belge yönetim sistemleri için temel bir kaynak teşkil etmektedir.

Kamu kurum ve kuruluşları oluşturacakları elektronik belge yönetim sistemlerinde TSE 13298 no'lu standarda göre işlem yapacak, ayrıca üretmiş oldukları elektronik belgenin kurumlar arası paylaşımını www.devletarsivleri.gov.tr internet adresinde belirlenen kurumlar arası elektronik belge paylaşım hizmeti kriterlerine göre gerçekleştirecektir. Genelgenin yayımı tarihinden önce kurulan sistemler ise ilgili kamu kurum ve kuruluşlarınca gözden geçirilerek iki yıl içinde standarda uyumlu hale getirilecektir”.

Elektronik belge yönetim sistemine geçilmesi Türkiye’de kamu hizmeti sunma standardını daha üst seviyelere taşımıştır. Bu bağlamda aşağıdaki olumlu sonuçları da beraberinde getirmiştir.

- ✓ Doküman oluşturma ve saklama maliyetleri azalır.
- ✓ Kırtasiye giderlerinden, zamandan ve iş gücünden tasarruf sağlar.
- ✓ Güvenli ve mekândan bağımsız erişim imkânı sağlar.
- ✓ Evrak akışını hızlı ve doğru sonuçlandırır.
- ✓ Süreçlerde tıkanan noktaları raporlar.
- ✓ Saklanan belgeyi, yönetilen bilgiye dönüştürür.

4.4. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi

Türkiye’de kamu yönetiminde dijitalleşme adına atılan önemli adımlardan birisi de Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisidir. Ofis dijitalleşmeyi tek bir merkezde

toplayarak daha sistemli ve örgütlü hale gelmiştir. Kurum resmi sayfasında hakkında şu ifadelere yer vermiş (cbddo.gov.tr);

“Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi öncesi e-Devlet politikalarının gündeminde, kamu kurum ve kuruluşlarının kurumsal süreçlerinin elektronik ortama taşınması ve organizasyon yapılarının güncellenmesi yer alırken günümüz koşulları, planlama, karar verme ve uygulama süreçlerinde rol oynayan tüm paydaşlar ile devlet arasındaki ilişkilerin yeniden tanımlanmasını gerekli kılmıştır.

Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine geçiş ile birlikte hızlı, şeffaf ve etkin bir yönetim şekline kavuşulmuş, Dijital Türkiye (e-Devlet) ve siber güvenlik koordinasyonunun aynı çatı altında toplanmasına yönelik önemli adımlar atılmıştır.

Gelişen teknolojiler, toplumsal talepler ve kamu sektöründeki reform eğilimleri doğrultusunda, farklı kurumlar altında ayrı ayrı sürdürülen dijital dönüşüm (e-Devlet), siber güvenlik, milli teknolojiler, büyük veri ve yapay zekâ ile ilgili çalışmaların tek çatı altında toplanması amacıyla, 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi kapsamında T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi kurulmuştur.”

Sonuç ve Öneriler

Teknolojik aletler günümüzde insan yaşamının vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir. Nasıl ki bir insanın vücudundaki her bir organın belirli görevleri varsa teknolojik aygıtlar da insan yaşamında bu derecede önemli hale gelmiştir. İnsanların bilgisayar başında, internet kullanımında veya akıllı telefonla geçirdiği zaman giderek artmaktadır. Bu durum insan yaşamını zaman zaman tehdit eder hale de gelmektedir. Fakat olumlu bir şekilde kullanıldığında insan yaşamına bir hayli kolaylıklar sağlar. Bu çalışmada bilgi teknolojileri kullanımı toplum açısından birey – devlet etkileşiminde faydalı bir gelişim olarak ele alındı.

Türkiye’de teknolojik cihazların yaygınlaşması 2000’li yıllar sonrasına dayanmaktadır. Bu yıllardan itibaren yukarıda da belirtildiği üzere birey bazında, hane halkı bazında telefon, tablet, akıllı telefon ve internet kullanımının hızlı bir şekilde artarak devam ettiğini görülmektedir. Siyasal iktidar ve kamu yönetimi de kamu hizmetlerinin sunumunda teknoloji kullanımını destekleyen kanun, yönetmelik ve genelgelerle sürecin hızlanmasına katkı sağlamıştır. E- devlet, e- imza ve Elektronik Bilgi Yönetim sistemleri

gibi uygulamalarla kamu hizmetlerinin sunumunda dijitalleşme yoluna gidilmiştir. Türkiye’de bilgi teknolojilerinin kamu hizmeti sunumunda kullanımı sadece yukarıda sayılanlarla sınırlı değildir. Kamu kurumlarının teknoloji kullanma kapasitelerinin artırılması ve teknolojik cihazların sayısının artarak kurumların modern cihazlarla donatılması ve fiziksel ortamlarının oluşturulması da bu gelişmeler içerisinde. Son olarak 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi kapsamında T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi kurulması bu sürecin en üst düzeyde devam edeceğini göstermektedir.

İstatistikler değerlendirildiğinde Türkiye’de vatandaşların teknolojiye karşı ilgisiyle devletin kamu hizmetlerini teknoloji vasıtasıyla sunma ilgisi arasında paralellik olduğu görülmektedir. Örnek olarak ülkede her iki kişiden birinin e- devlet hizmetlerinden yararlanması gösterebilir. Kamu hizmetlerinde teknoloji kullanımı, yeni yönetim anlayışı çerçevesinde iyi yönetim ilkeleriyle uyumaktadır. Hizmetlerin sunumunda yirmi dört saat aralıksız devam edilmesi, istenilen belgelerin kısa zamanda temini, vatandaşların taleplerinin belirli sürelerde karşılanması, vatandaşların talep, öneri ve şikâyetlerinin belirli elektronik uygulamalar vasıtasıyla resmi makamlara iletilmesi kamu hizmetlerinin sunumunda teknoloji kullanımının önemini giderek artırmaktadır.

Türkiye’de kamu hizmetlerinin sunumunda her ne kadar olumlu gelişmeler yaşansa da uygulamada bazı güçlükler de yaşanmaktadır. Kamu hizmetleri belirli bir bürokratik sistem içerisinde yerine getirilmektedir. Bu sistemde yöneticiler ve memurlar yer almaktadır. Değişim örgütsel bir yapı içerisinde herkes tarafından iyi karşılanmayabilir. Kimi yönetici ve çalışanlar direnç gösterebilir. Türk kamu yönetiminde yaşanan en büyük sorunların başında da kanunlarla aşırı güvenceye sahip olan memurların kendilerini geliştirme kaygısından uzak olmalarıdır. Bu durumun teknolojinin gelişmesiyle daha net bir biçimde ortaya çıktığı söylenebilir. Bir kurumda değişimin öncüsü ilk olarak yöneticiler olmalıdır. Yöneticilerin özellikle ilk ortaya çıktığı yıllarda e- imza ve EBYS gibi uygulamaları kullanmada yaşamış olduğu sorunların alt birimlerde çalışan personeli de etkilediği söylenebilir.

Türkiye’de yaşanan bir diğer sorun da telekomikasyon alt yapısının bölgeler bazında iller bazında, illerde de yine belirli yerlerde farklılık göstermesidir. Bu farklılıklar ülke insanının bilgi teknolojileri vasıtasıyla sunulan kamu hizmetlerinden yararlanmada aynı

imkânlara sahip olmadığını göstermektedir. Bunun yanında ülkedeki gelir dağılımındaki dengesizlik bu hizmetlere ulaşmada vatandaşların zorlanmasına neden olmaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde bilgi teknolojileri kullanımı gelişmişlik ve kalkınmışlık düzeyi göstergelerindendir. Ülkelerin artık uluslararası alanda üstünlük sağlamalarının koşullarından en önemlisi bilgi teknolojilerinin gelişimi ve ülke düzeyinde devlet ve toplum bazında kullanımının sağlanmasıdır. Türkiye’de bu duruma yönelik çalışmalar devam etmektedir. Eğitim seviyesi artırılması, bazı uygulamaların ücretsiz hale getirilmesi, teknolojinin faydalı kullanımının tüm topluma yayılacak politikaların geliştirilmesi bu çalışmalara katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

Balcı, A. (2013). e- Devlet : Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar. A. N. Asım Balcı içinde, Kamu yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar : Sorunlar, Tartışmalar, Çözüm Önerileri, Dünya ve Türkiye Yansımaları (s. 448). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Ekinci, Y. (2019, Kasım). <https://www.dinamikcrm.com/blog/dijitallesme-nedir>.
<https://www.dinamikcrm.com>: <https://www.dinamikcrm.com/blog/dijitallesme-nedir> adresinden alındı

Erdem, E. (2014). E-Devlet Uygulamaları Açısından Türkiye İncelemesi ve Bir Model Önerisi. 734 - 746.

http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1028. (2019, Kasım). <http://www.tuik.gov.tr>:
http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1028 adresinden alındı

<https://cbddo.gov.tr>. (2019, Kasım). <https://cbddo.gov.tr/hakkimizda/> adresinden alındı

<https://dijilopedi.com>. (2019, Kasım). <https://dijilopedi.com/2019-turkiye-internet-kullanim-ve-sosyal-medya-istatistikleri/> adresinden alındı

<https://scientu.net/dijitallesme1/>. (2019). <https://scientu.net>:
<https://scientu.net/dijitallesme1/> adresinden alındı

<https://www.btk.gov.tr/bilgi-teknolojileri>. (2019, Kasım). www.btk.gov.tr:
<https://www.btk.gov.tr/bilgi-teknolojileri> adresinden alındı

<https://www.campusonline.com>. (2019, Kasım). www.campusonline.com:
www.campusonline.com adresinden alındı

<https://www.mevzuat.gov.tr>. (2019, Kasım).
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5070.pdf> adresinden alındı

<https://www.resmigazete.gov.tr>. (2019, Kasım).
<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2008/07/20080716-7.htm> adresinden alındı

www.turkiye.gov.tr. (2019). www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=nasilCalisiyor:
<https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=nasilCalisiyor> adresinden alındı

Yıldız, M. (2014). Eletronik Devlet Kuramı veUygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme. M. A. Öztürk içinde, Çağdaş Kamu Yönetimi (s. 426-.....). Ankara: Nobel Yayınevi .